

AVEZ-VOUS DÉJÀ PENSÉ À LA CERTIFICATION ?

Les entreprises à la recherche d'une collaboration avec des Agents Commerciaux ont déjà engagé la démarche qualité et obéissent aux normes ISO 9000. Ils exigent de leur sous traitant ou fournisseurs la même démarche qualité. L'Agent Commercial est en fait également un sous traitant prestataire de service.

La Fédération Nationale des Agents Commerciaux a étudié et contribué à la mise en place de la Certification de Services pour l'Activité des Agents Commerciaux, avec l'aide de l'organisme certificateur SGS-ICS, identifié par la marque QUALICERT.

LES ATOUTS DE LA CERTIFICATION

Pour la profession	Pour l'entreprise certifiée	Pour les donneurs d'ordre	Pour les clients
Amélioration du niveau général de la qualité des professionnels	Fiabilisation de la qualité de son service	Garantie d'une qualité déterminée et constante du service	Prise en compte de leurs attentes dans le référentiel
Valorisation de l'image de la profession	Outil percutant de marketing et de communication	Confiance apportée par le Certificat	Satisfaction apportée par la qualité et la constance du service
Communication possible autour de la démarche vis-à-vis des médias, clients ou des pouvoirs publics	Démarche fédératrice pour toutes les équipes	Aide à la sélection de l'entreprise	Aide aux choix de l'entreprise grâce à l'affichage du label et des caractéristiques certifiées
	Valorisation de son image par la mise en valeur de ses spécificités		
	Différenciation de son offre		

LA PROCÉDURE DE CERTIFICATION

C'est une démarche volontaire qui permet à tout prestataire de faire certifier par un organisme tiers les caractéristiques de son service. Cet organisme apporte la preuve que le service du prestataire répond bien à des exigences décrites dans un référentiel.

La procédure de certification QUALICERT repose sur la participation des clients/consommateurs à deux niveaux:

- En amont, lors de la construction du référentiel
- En aval, lors de l'examen et la validation du référentiel

Cette validation permet de s'assurer du nouveau de qualité des prestations proposées.

La Certification est la garantie d'une qualité déterminée et constante du service à laquelle s'ajoute une dynamique évolutive.

LE FONCTIONNEMENT DE LA CERTIFICATION

Élaboration d'un référentiel

- Diagnostic interne et externe
- Élaboration du référentiel
- Examen et validation du référentiel par le comité de Certification
- Avis au Journal Officiel

Attribution des certificats par SGS-ICS

- Instruction des dossiers de demande des établissements volontaires
- Audit de Certification
- Décision d'attribution des certificats par le comité de Certification
- Certification attribuée pour 3 ans

Surveillance des certificats par SGS-ICS

- Mise en application du plan de contrôle défini dans le référentiel

C'est un outil indispensable pour conclure des contrats avec des mandants sérieux, en particulier étrangers, source de collaborations fructueuses et durables.

Si vous êtes intéressé pour poursuivre votre démarche, il nous faudrait :

- 1) Une demande d'attribution du certificat à adresser à la Fédération Nationale des Agents Commerciaux par courrier, fax ou mail
- 2) Le nom de votre agence et l'adresse exacte de votre lieu d'exercice
- 3) Le nombre de commerciaux exerçant dans votre agence (sous-agents, salariés, VRP, etc.) ayant des responsabilités directes au niveau de la clientèle sous votre contrôle.

Renvoyer le document ci-dessous dûment complété. A réception de ces données, nous vous enverrons le dossier complet de la demande de Certification.

Pour tout renseignement, contactez le service Certification de la Fédération au 01 44 94 05 00 ou par mail certification@comagent.com

La Certification, un outil à votre service

**FICHE DE RENSEIGNEMENTS EN VUE D'ETABLIR
UN DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION**

A retourner

- par fax au 01 44 94 05 10
- par mail certification@comagent.com

A l'attention du Service CERTIFICATION

Date de la demande :

Nom : _____ **Prénom :** _____

Nom de votre Agence : _____

Date de création : _____

Adresse de votre lieu de travail :

CP : _____ **Ville :** _____

Tel : _____ **Portable :** _____

Fax : _____ **Mail :** _____

Gare la plus proche : _____

A combien de km êtes vous de cette gare ? _____

Aéroport le plus proche : _____

A combien de km êtes vous de cet aéroport ? _____

**Combien votre agence compte t elle de commerciaux (vous y compris : salariés + Agents
Commerciaux + sous agents) ? _____**

La Certification, un outil à votre service